

ПРОБЛЕМА КОМПЛЕКСНОГО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПРОЦЕСУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ

Лютенко І.В., Андрєєв А.В.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

У багатьох країнах світу сфера послуг, та її складова - готельні послуги є однією з основ економіки. Дана сфера надає матеріальні та нематеріальні послуги. В останнє десятиріччя в Україні ринок готельних послуг став активно освоюватися середнім та малим бізнесом. Велика частина проблем, що існують в готельній сфері послуг, обумовлена недоліками в управлінні підприємствами готельного бізнесу. Сучасне управління не можливо уявити без етапу оцінки якості готельних послуг. У свою чергу, якість послуг безпосередньо залежить від якості ресурсів готельного комплексу.

На даний момент існує велика кількість інформаційних систем, що використовуються для керування процесами або для оцінки послуг. Ті оцінки, що надаються відображають задоволеність відвідувачів, що може бути корисним для турагентів та потенційних відвідувачів готелю. Однак для керівництва готелю, власників бізнесу та інвесторів більш цікавою є комплексна оцінка якості послуг з урахуванням всіх складових частин, яка дає можливість побачити «вузькі місця» або недоліки сфери надання готельних послуг та вчасно їх ліквідувати.



Рисунок 1 – Схема, що відображає етапи оцінювання якості

Але жодна з існуючих інформаційних систем для готельного бізнесу – OPERA Enterprise Solution, Epitome PMS, BIS-Rating, QIS, «Интеротель» - не надає такої можливості. Тому виникає необхідність автоматизування процесу отримання комплексних оцінок на різних етапах надання послуг на підставі отримання та обробки даних з інших інформаційних систем, що використовуються в готелі.